



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANAY CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

TESIS

**NIVEL DE CONOCIMIENTO Y ACTITUD SOBRE BARRERAS DE
BIOSEGURIDAD FRENTE AL COVID-19 EN ESTUDIANTE DE ES-
TOMATOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA**

PRESENTADO POR:

Bach. BETTY ALEJANDRA LOPEZ UGARTE

ASESORA:

DRA. MERY LICAS DE LA CRUZ

ICA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios por las bendiciones.

A mis padres por el apoyo incondicional en el logro de mis metas propuestas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, ya que Él nos permite alcanzar lo que nos proponemos mediante sus bendiciones inmerecidas.

A la clínica Dental Care Pucallpa E.I.R.L por brindar las facilidades para el recojo de información y emplearlas en la investigación

INDICE

Dedicatoria	ii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vii
Resumen	viii
Abstrac	ix
Introducción	x
Capítulo I: Planteamiento del problema	12
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.4. Justificación de la investigación	15
1.5. Limitaciones de estudio	16
Capítulo II: Marco teórico	17
2.1. Antecedentes de la investigación	17
2.2. Bases teóricas	19
2.3. Definición de términos básicos	25
Capítulo III: Hipótesis y variables de la investigación	27
3.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas	27
3.2. Variables, definición conceptual y operacional	28
Capítulo IV: Metodología	30
4.1. Diseño de la investigación	30
4.2. Diseño muestral	30
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	31
4.5. Aspectos éticos.	31
Capítulo V: Análisis y discusión	32
5.1. Análisis descriptivo	32
5.2. Análisis inferencial	39
5.3. Discusión	46
Conclusiones	48
Recomendaciones	50
Fuentes de información	51
Anexo 1: instrumento de recolección de datos variable 1	57
Anexo 2: instrumento de recolección de datos variable 2	59
Anexo 3: prueba de confiabilidad	62
Anexo 4: solicitud de investigación	63
Anexo 5: constancia de aplicación de instrumentos	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resultados de la variable nivel de satisfacción	32
Tabla 2: Resultados de la variable calidad de atención odontológica	33
Tabla 3: Resultados de la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención odontológica	34
Tabla 4: Resultados de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención odontológica	35
Tabla 5: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención odontológica	36
Tabla 6: Resultados de la dimensión seguridad de la variable calidad de atención odontológica	37
Tabla 7: Resultados de la dimensión empatía de la variable calidad de atención odontológica	38
Tabla 8: Resultados de la prueba de normalidad	39
Tabla 9: Resultados de la correlación de variables	40
Tabla 10: Resultados de la correlación de la variable nivel de satisfacción y la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención	41
Tabla 11: Resultados de la correlación de la variable nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención	42
Tabla 12: Resultados de la correlación de la variable nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención	43

Tabla 13: Resultados de la correlación de la variable nivel de satisfacción y la dimensión seguridad de la variable calidad de atención 44

Tabla 14: Resultados de la correlación de la variable nivel de satisfacción y la dimensión empatía de la variable calidad de atención 45

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Resultados de la variable nivel de satisfacción	32
Figura 2: Resultados de la variable calidad de atención odontológica	33
Figura 3: Resultados de la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención odontológica	34
Figura 4: Resultados de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención odontológica	35
Figura 5: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención odontológica	36
Figura 6: Resultados de la dimensión seguridad de la variable calidad de atención odontológica	37
Figura 7: Resultados de la dimensión empatía de la variable calidad de atención odontológica	38

Resumen

La presente investigación se desarrolló con el propósito de determinar la relación entre nivel satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021. El tipo de investigación que se empleó en la investigación fue no experimental, descriptivo de diseño correlacional, con una población de 120 pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay. Los resultados obtenidos luego de aplicar los instrumentos, fue el valor de 0,861 en la correlación según Rho de Spearman entre las variables, lo que permitió llegar a la conclusión de que existe relación significativa entre nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021.

Palabras clave: nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica.

Abstract

The research study was carried out with the objective of determining the relationship between satisfaction level and quality of dental care in patients of a dental clinic in the district of Manantay, Ucayali 2021. The type of research used in the research was non-experimental, descriptive correlational design, with a population of 120 patients from a dental clinic in the district of Manantay. The results obtained after applying the instruments was a value of 0.861 in the correlation according to Spearman's Rho between the variables, which allowed us to conclude that there is a significant relationship between the level of satisfaction and the quality of dental care in patients with a dental clinic in the district of Manantay, Ucayali 2021.

Keywords: level of satisfaction and quality of dental care.

INTRODUCCIÓN

Brindar un servicio de salud implica ciertas características que se deben ofrecer, para la satisfacción del paciente, y ello también se refleja en las clínicas dentales, más aún cuando se está en el contexto de pandemia; por eso es importante que se considere la existencia de relación entre las variables de estudio.

Por tanto, el estudio de investigación desarrollada está organizada en 5 capítulos, de los cuales en el capítulo I se trata de la descripción de la realidad problemática enfocándose al término en el planteamiento del problema, también los objetivos, la justificación del problema y su importancia; en el capítulo II, se hace referencia a los antecedentes de la investigación y sobre todo se resalta el marco teórico, en la definición y conceptualización de las variables y sus dimensiones. En el capítulo III, se plantea la hipótesis y se desarrolla la operacionalización de las variables. En el capítulo IV se presenta la metodología empleada en la investigación, identificando las características tales como: tipo, nivel, método y diseño de la investigación; y, finalmente, en el capítulo V se presentan el análisis y discusión de los resultados, para poder llegar a las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Todo usuario que percibe un servicio o un producto, requiere estar satisfecho con lo ofrecido y que este sea coherente con la atención brindada durante el proceso de adquisición de un servicio o producto. En tal sentido, en el campo de la estomatología también se requiere que el paciente externo pueda estar en cierta medida satisfecho con lo ofrecido, y que cuando acude al centro a atenderse, esta atención sea por los menos cordial, amigable y que establezca un clima de confianza entre profesional y paciente.

En todo el mundo, la demanda de servicios básicos de salud no ha dejado de crecer, y también está aumentando la demanda de las personas por servicios de mayor calidad prestados por diversos centros de salubridad. El monitoreo de la calidad asistencial y la estrategia de diseños que motivaron para confirmarla en un área de investigación muy interesante¹.

En la actualidad a nivel mundial el tema de la salud oral sigue siendo poco prioritario, pese a que la pandemia a puesto en evidencia que el campo estomatológico es uno de las actividades profesionales de mayor riesgo, por encontrarse en el foco de contagio; pese a ello, no se le ha dado la prestancia debida ya sea a nivel de atención o a nivel de interés por la salud. En tal sentido, es importante considerar lo que el paciente percibe sobre su salud oral, si esta satisface en medida sus expectativas.

Los servicios de salud ofrecidos deben tener como premisa el cumplimiento de lo que desea el usuario. En el último caso, los indicadores parecen que lo que se

busca es abaratar recursos económicos de la mayor cantidad de personas que recurren a atenderse en los establecimientos de salud; por tanto, es menester darse cuenta de que la calidad es una concepción de múltiples definiciones, por lo que los usuarios y los proveedores lo ven de diferentes maneras. Esto se ha convertido en una condición necesaria para que los proveedores de servicios de salud realicen investigaciones y hagan un seguimiento de sus procesos para evaluar objetivamente la calidad².

Desde un tiempo a esta parte, se ha podido observar la apertura de diferentes establecimientos de salud oral, por lo que se hace menester preguntar si estas reúnen las condiciones mínimas de salubridad, si el espacio físico es el adecuado y sobre todo si los profesionales están autorizados para brindar el servicio; toda esta información será posible investigar mediante el presente estudio.

Es así entonces, que se percibe a la calidad de atención como el brindar soluciones como parte de las capacidades de los centros de salud y apropiadas que colmen las necesidades y requisitos que es propio de la exigencia de los usuarios.

La observancia de la calidad es una de las acciones que llevan al aseguramiento de la calidad. No solo mide el impacto de los planes de salud, sino que también mide el desarrollo general³. Y en la región Ucayali es importante en coherencia con lo antes mencionado, que se debe analizar a profundidad si guarda relación o no entre las variables.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general:

¿Cuál es la relación entre nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021?

1.2.2. Problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre nivel satisfacción y el aspecto de elementos tangibles de calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021?

¿Cuál es la relación entre nivel satisfacción y el aspecto de fiabilidad de calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021?

¿Cuál es la relación entre nivel satisfacción y el aspecto de capacidad de respuesta de calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021?

¿Cuál es la relación entre nivel satisfacción y el aspecto de seguridad de calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021?

¿Cuál es la relación entre nivel satisfacción y el aspecto de empatía de calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general:

Determinar la relación entre nivel satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021.

1.3.2. Objetivos específicos:

Determinar la relación entre nivel satisfacción y el aspecto de elementos tangibles de calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021.

Determinar la relación entre nivel satisfacción y el aspecto de fiabilidad de calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021.

Determinar la relación entre nivel satisfacción y el aspecto de capacidad de respuesta de calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021.

Determinar la relación entre nivel satisfacción y el aspecto de seguridad de calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021.

Determinar la relación entre nivel satisfacción y el aspecto de empatía de calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

1.4.1. Importancia de la investigación

La investigación se justifica metodológicamente, porque el estudio consideró en el planteamiento la secuencia de orden lógico que persigue la metodología científica, en el que se resalta la observación como primer paso para todo estudio, lo que permitirá que la investigación pueda ser considerada como antecedente o como base de principio teórico en lo que respecta las variables y también de quienes consideren el estudio del caso presentado.

En lo que respecta el impacto social, la investigación se justifica porque los resultados hallados en el recojo de la información evidencian la relevancia de considerar “el nivel de satisfacción del” paciente en la atención odontológica, debido a que la apertura de muchos centros de atención a la salud oral, quizá no estén considerando aspectos en calidad de atención como parte del servicio ofrecido mucho más

en el contexto de la pandemia que está atravesando la salud pública; por tanto, conocer la satisfacción y calidad de atención odontológica permitirá establecer sugerencias para mejorar la el servicio en lo que a salud oral se refiere.

Ahora bien, la investigación es relevante porque constituye un aporte significativo para la comunidad odontológica, toda vez que considero la aplicación de encuesta, para medir el nivel de satisfacción que evidencian los pacientes cada vez que son atendidos, lo que conlleva a identificar qué aspectos de la atención odontológica deben reajustarse para optimizar la calidad de servicio odontológico.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

La investigación es viable porque permitió recolectar información valiosa de los usuarios de una clínica dental del distrito de Manantay, ya que se realizó las gestiones correspondientes con los encargados de la clínica, así como también, se brindó consentimientos informados antes de la aplicación de los instrumentos sobre satisfacción y calidad de atención odontológica.

1.5 Limitaciones del estudio

La investigación se realizará en el ámbito de una clínica dental del distrito de Manantay; asimismo, la investigación se realizará en periodos de febrero a mayo del año 2021. También se tomará en cuenta que el estudio presenta limitación social, al considerar que no todos los usuarios o pacientes tendrán la disposición de brindar la información o completar las encuestas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

González et. al (2019) México; en su estudio trato de la evaluación de atención odontológica y como se relaciona con la satisfacción, estudio que tuvo las características descriptivas prospectivas, y que mediante una encuesta se aplicó al azar a 200 pacientes del total de atendidos en las consultas, obteniendo los siguientes resultados: el 90% refirió siempre haber recibido un trato amable, el 67,5% indica que se le explicó el alcance del servicio, un buen porcentaje de 74.5% señala haber recibido enseñanzas para mejorar sus salud, en tanto que el 36.5% aseveró que el tiempo de espera fue el permitido, por lo que la explicación de los resultados hacen inferir que la satisfacción se vincula con la atención en lo que se refiere al trato amable y de cómo se finaliza el trabajo⁴.

Murillo, A. y Morales, C (2018) Ecuador; en su estudio presentado con el objetivo de describir la calidad recibida por los pacientes en concordancia con la atención estomatológica; metodológicamente se realizó un estudio descriptivo y de corte transversal encuestando a 96 usuarios que aceptaron participar del estudio, que luego de procesar la información se tiene los resultados, que de toda la población más de la mitad tenían una edad media de 25.7 años; llegando a la conclusión de que la valoración de la atención recibida es positiva, destacando la satisfacción del usuario con los servicios odontológicos prestados ⁵.

Ardila, C. y Murcia, H. (2018) Colombia; presentó su estudio donde el objetivo fue analizar lo que el paciente percibe con respecto a la atención recibida, cuyo

estudio fue de tipo descriptivo transversal, que tuvo una población de estudio de 123 usuarios; y después del procesamiento de la información, los resultados de percepción del paciente son buenos. También con el semestre, la satisfacción ha mejorado significativamente en un grado mayor, y los factores de género afectan la atención⁶.

Antecedentes nacionales

Manrique et. al (2018) Lima; artículo que tuvo como objetivo evaluar la calidad técnica de los tratamientos y la calidad percibida por los usuarios del servicio de operatoria dental, estudio que tuvo como muestra 216 pacientes, a quienes se les aplicó una encuesta, y que luego del procesamiento de datos se obtuvo los resultados: en lo que respecta a la calidad recibida, el 74,8% de los usuarios opinó que la calidad de la atención era regular, seguido de un 15,3% de los pacientes que pensaba que era mala, solo el 5% de los pacientes pensaba que era mala, solo el 4% y el 3% lo pensaba fue buena, 0.6% Piensa que es muy mala y muy buena "y en términos de calidad técnica, el 99% de los tratamientos evaluados cumplen con este requisito porque cumplen con el protocolo de atención clínica, y la conclusión final es que la atención se adhiere altamente a el protocolo de atención⁷.

Atacho, K. (2018) Trujillo; en su estudio sobre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio dental, donde el objetivo fue determinar la relación entre las variables, y que para ello la investigación utilizó el diseño fue descriptivo correlacional, con una población de 320 usuarias y la muestra de 175, en el que se puede apreciar que se empleó el muestreo probabilístico mediante criterios de inclusión y exclusión; finalmente, luego de procesar los resultados, el 70,86% de los usuarios afirmó haber recibido una atención de calidad regular; en términos de

satisfacción, el 56,57% de las personas se mostró indiferente a la atención recibida (ni satisfecha ni satisfecha) ⁸.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Satisfacción del paciente

Definición

Comprender la variable satisfacción del paciente conduce a comprender su significado, y lo que se relaciona con la satisfacción y lo que haga el paciente con relación a la evaluación con respecto a lo que el paciente recibió y depende de su percepción. Se cumplen sus exigencias que ofrece el centro de salud oral^{9,10,11}.

Comprender la variable, lleva a conocer lo que implica esta condición a observar, entendiendo que el usuario o paciente realizará la evaluación del servicio recibido, teniendo en cuenta la satisfacción de las expectativas al servicio ofrecido¹².

La satisfacción también es entendida como un proceso sistemático de evaluación personal en función al servicio ofrecido y recibido, considerando aspectos cognitivos y afectivos, con la consideración que estas percepciones son en cierta medida subjetivas; aun así, en esta evaluación se realizan consideraciones a las expectativas, ideales de atención y el alcance del tratamiento ofrecido^{13,14,15}.

Características

En lo que respecta la satisfacción se puede indicar la forma activa, en el que se señala la iniciativa dada por el paciente al momento de dirigirse al establecimiento de salud; en esto hay que observar algunos detalles como: elección de proveedores, quejas y reclamaciones; sin embargo, bajo estas circunstancias es importante el análisis de las circunstancias que generaron el malestar o el intento de culpar a

alguien, ya que ello desacelera, desmotiva y desincentiva el clima al momento de ofrecer el servicio al usuario, lo que se considerará como satisfacción¹⁶.

La consideración metodológica que permite evaluar la satisfacción del usuario del servicio odontológico, se establece mediante encuestas de satisfacción, opiniones, expectativas colmadas, y que para ello se recurre a grupos focales para determinar los resultados de manera cualitativa, que en el establecimiento de criterio se transforma en cuantitativa o medible, por las características subjetivas del usuario, ya que para alguno puede ser bueno, para otra persona puede no serlo¹⁶.

También se puede considerar en el estudio la importancia de la satisfacción del paciente, porque considera importante el crecimiento y prosperidad del servicio ofrecido, y esta característica se constituye como indicador, cuando se considera a pacientes de bajo recursos económicos, que muy a pesar de su situación la calidad no debería menguar, más por el contrario se debería maximizar los resultados, ya que como es de conocimiento que un usuario o paciente insatisfecho, se constituye en un riesgo al momento de establecer credibilidad al establecimiento de salud u organización, y por lo contrario un cliente, usuario o paciente satisfecho puede generar una cadena de confiabilidad desprendida por el mismo usuario como parte de la calidad de atención recibida¹⁷.

Dimensiones

La variable en consideración que es la satisfacción presenta las siguientes dimensiones: Confiabilidad, validez y lealtad¹⁸.

En la dimensión confiabilidad, se puede entender como la capacidad de garantizar el cumplimiento del servicio ofrecido con todos los aspectos de seguridad y certeza; esta concepción presenta una mayor amplitud cuando la confiabilidad tiene como

bases a la veracidad, credibilidad y honestidad independiente de las circunstancias del servicio ofrecido; para ello, se hace vital cumplir con las promesas ofrecidas sin que ello implique un mayor costo o reajuste de la calidad¹⁹.

En la dimensión validez, se entiende como la principal característica del servicio que se ofrece en una organización o establecimiento eficiente, eficaz y correcta, alcanzando los efectos que se desean o esperan como parte de la expectativa del usuario; por tanto, la valoración de la validez se da mediante la verificación de evidencias sustentables, apoyados en cuestionarios, listas de cotejo o guías de observación¹⁹.

Finalmente, en la dimensión lealtad, se tiene que, la interrelación entre usuario – profesional o usuario-proveedor, permite el afianzamiento del buen trato entre los individuos, logrando establecer un clima de idóneo, con la confianza expuesta como un pilar de la lealtad, ese sentir y valor de no abandonar los espacios o tratos establecidos entre las personas; asimismo, se resalta que, uno de los ejemplos resalantes de la lealtad es la observada en los orientales, donde la lealtad es una acción de palabra inherente al hombre²⁰.

2.2.2 Calidad de atención odontológica

Definición

La aproximación teórica debe partir por reconocer la definición de la calidad según la academia autorizada (Real Academia Española, 2020) donde se resalta en primera instancia la etimología de la palabra que deriva del latín *qualitas-atis*, cuyo significado alude a la excelencia y superioridad; de esto se puede conceptualizar a calidad como el cumplimiento de los objetivos de manera prolija y diligentemente²¹.

Por otra parte, el cumplimiento de los requisitos como parte de las responsabilidades inherentes es reconocida como calidad por las Normas ISO (ISO, 2005). Asimismo, la (OPS/OMS, 1994), realiza una evaluación de todo el equipo en función al desempeño, definen la calidad como la integralidad de los resultados en los diversos procesos de producción de los establecimientos a la orden de los servicios básicos²².

Ahora bien, relacionando calidad con atención, se considera la ejecución de aspectos como la ciencia y la tecnología en el máximo beneficio que se pueda dar al usuario, o para el caso del estudio a los pacientes, por lo que dentro de la calidad de atención se considera el máximo y completo bienestar, garantizando el cumplimiento del pronóstico médico preestablecido²².

Características

La calidad es la satisfacción de las necesidades razonables del usuario con la mejor solución técnica, es decir, la subjetividad del usuario, y la calidad que debe ser explicada y expresada por el usuario; corresponde a la satisfacción razonable de sus necesidades después de utilizar el servicio²³.

Es importante tener presente al momento de analizar la variable, la evaluación de la calidad, entendiendo que todo atraviesa por una serie de procesos, así se tiene que, actualmente se conocen dos modelos que permiten medir la calidad en los servicios, y estos evalúan de manera objetiva a partir de la calidad percibida²⁴.

Blumenthal señalaba que entre el profesional y el paciente se da una relación que alcanza la calidad cuando esta cumpla con algunos aspectos como: calidad en la comunicación, sostener la confianza con el paciente, pero por sobre todo la capacidad de atender con compromiso, tino, empatía y con humanidad²⁵.

El servicio ofrecido en los establecimientos de salud, debe considerar aspectos como la calidad de atención, y estos niveles de exigencia se han tornado una práctica en la competitividad tanto, en las organizaciones públicas como privadas, para el logro de los objetivos²⁵.

Considerar el máximo beneficio en la salud minimizando los riesgos, son parte de la calidad de la atención médica, imprimiendo en el actuar diario de la ciencia y tecnología médica²². “Por ello también, la búsqueda del completo e integral bienestar del paciente confluye en el logro del objetivo, con la capacidad de resolución ante un pronóstico médico²⁵.

Dimensiones

Para un mejor entendimiento de la variable se analiza las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En la dimensión de elementos tangibles, este aspecto hace alusión a elementos físicos palpables y todo lo que confiere en las instalaciones del centro que ofrece el servicio; por lo tanto, la tangibilidad se utiliza para crear acciones concretas que son percibido por los sentidos²⁶. En cuanto a lo tangible, las instalaciones y la accesibilidad también se preguntan a menudo; por ejemplo, se puede explicar mejor cuando la evaluación de estos objetos requiere esfuerzos estrechos en una estrategia a largo plazo; mantenimiento, ubicación de nuevas sucursales²⁶.

La dimensión de confiabilidad incluye la cualidad de dar seguridad cuando se brinda algún tratamiento, ahora, si bien es cierto, significa que la agencia cumple ciertos roles, tales como: brindar un buen servicio²⁷. Sin embargo, la confiabilidad garantiza el funcionamiento adecuado del sistema de salud, y al mismo tiempo considera la credibilidad, autenticidad y honestidad de la calidad de la atención; al mismo

tiempo, se propone un nuevo concepto: la confiabilidad es un sistema que hace productos. o procesos libres de errores; esto significa que se debe evitar el menor riesgo, por lo que constituye un elemento importante en las acciones competitivas de una empresa²⁷.

La dimensión capacidad de respuesta, hace referencia como la disposición del profesional en la resolución de alguna situación presentada como parte del servicio ofrecido o posterior a ello; la capacidad de respuesta requiere que el proveedor de servicio se competente, a tal punto que se constituya un soporte para el usuario, y esta debe darse de manera rápida y efectiva, es decir que se ajuste a los tiempos razonables, sin que ello afecte la integridad del usuario²⁸.

En cuanto a la dimensión de seguridad, muestra que la seguridad proviene del conocimiento adquirido por los trabajadores, el confort que pueda percibir el paciente al momento de ser atendido en el centro de salud dental²⁹, la seguridad es también un tema básico de la calidad de la atención, plasmado en la cortesía, empleando la capacidad de socializar enmaradas con el respeto, lo que intenta inspirar confianza y energía positiva²⁶. La OMS llamó la atención en 2007 al definir la seguridad como un principio básico en la calidad de la atención, porque todo procedimiento de los servicios de salud es altamente peligroso³⁰.

Finalmente, la dimensión empatía, “se puede entender como la cualidad interna que puede expresar la persona situándose el lugar del otro, que para el caso será entre el profesional-usuario-profesional, y estas acciones deben evidenciarse con la integralidad del proveedor³¹. Ahora bien, un mayor entendimiento de la empatía, señala que es la capacidad de dar solución al problema situándose en lugar del usuario, y

para ello se debe recolectar toda la información posible para actuar con pertinencia ante la calidad de atención³².

2.3 Definición de términos básicos:

Satisfacción. – Percepción individualizada del servicio recibido, basada en un modelo subjetivo de cognición y orden emocional, y establecido por comparación entre la experiencia de vida y los estándares subjetivos de los usuarios¹⁵.

Satisfacción del paciente. – Es la observación y percepción que tiene de manera individual el paciente sobre la calidad de atención, que está expuesta por la cualidad de percibir del paciente sobre el grado en que se cumplen sus expectativas de atención de alta calidad¹³.

Calidad. – Es el razonamiento juicioso que se considera ante una acción realizada, seguida de un monitoreo sistemático²².

Calidad de atención odontológica. - Incluir la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que brinde el máximo beneficio a la salud sin aumentar el riesgo²².

Empatía. - se puede entender como la cualidad interna que puede expresar la persona situándose el lugar del otro, que para el caso será entre el profesional-usuario-profesional, y estas acciones deben evidenciarse con la integralidad del proveedor³¹.

Seguridad. - muestra que la seguridad proviene del conocimiento adquirido por los trabajadores, el confort que pueda percibir el paciente al momento de ser atendido en el centro de salud dental.²⁹

Capacidad de respuesta. - hace referencia como la disposición del profesional en la resolución de alguna situación presentada como parte del servicio ofrecido o posterior a ello²⁸.

Elementos tangibles. - este aspecto hace alusión a elementos físicos palpables y todo lo que confiere en las instalaciones del centro que ofrece el servicio; por lo tanto, la tangibilidad se utiliza para crear acciones concretas que son percibido por los sentidos²⁶.

Lealtad. - se tiene que, la interrelación entre usuario – profesional o usuario-proveedor, permite el afianzamiento del buen trato entre los individuos, logrando establecer un clima de idóneo²⁰.

Validez. - se entiende como la principal característica del servicio que se ofrece en una organización o establecimiento eficiente, eficaz y correcta, alcanzando los efectos que se desean o esperan como parte de la expectativa del usuario¹⁹.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

H_i: Existe relación significativa entre nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021.

H_o: No existe relación significativa entre nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021.

3.1.2 Hipótesis secundarias

H₁: Existe relación significativa entre nivel de satisfacción y el aspecto elementos tangibles de calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021.

H₂: Existe relación significativa entre nivel de satisfacción y el aspecto fiabilidad de calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021.

H₃: Existe relación significativa entre nivel de satisfacción y el aspecto fiabilidad de calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021.

H₄: Existe relación significativa entre nivel de satisfacción y el aspecto seguridad de calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021.

H₅: Existe relación significativa entre nivel de satisfacción y el aspecto empatía de calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021.

3.2. Variables, definición conceptual y operacional

3.2.1. Variable 01

Nivel de satisfacción: La definición de satisfacción del paciente se entiende como las expectativas que tiene el cliente sobre él y la percepción de que necesita ser cumplido o superado por la atención que recibe¹⁴.

3.2.2. Variable 02

Calidad de atención: Incluir la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que brinde el máximo beneficio a la salud sin aumentar el riesgo ²².

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Valor
Variable 1: Nivel de satisfacción	Confiabilidad	Atención adecuada	Ordinal: Alto Medio Bajo	Completamente satisfecho (1) Insatisfecho (2) Ni satisfecho ni insatisfecho (3) Satisfecho (4) Completamente satisfecho (5)
	Validez	Cumplimiento del servicio		
	Lealtad	Compromiso al usuario		
Variable 2: Calidad de atención odontológica	Elementos tangibles	Estado físico de las instalaciones Limpieza Presentación personal Materiales de comunicación Señalización y área exclusiva	Ordinal: Mala Regular Buena	Completamente satisfecho (1) Insatisfecho (2) Ni satisfecho ni insatisfecho (3) Satisfecho (4) Completamente satisfecho (5)
	Fiabilidad	Cumplimiento de servicios Oportunidades de atención Resolución de problemas Cuidado en el registro		
	Capacidad de respuesta	Sencillez en los trámites Disposición para atender Agilidad del trabajo		
	seguridad	Oportunidad en la respuesta Idoneidad del personal Confianza Cumplimiento de medidas de seguridad Capacidad necesaria		
	empatía	Amabilidad en el trato Comprensión de las necesidades Horarios adecuados Claridad en las orientaciones		

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño metodológico

Tipo de investigación: La investigación reúne las condiciones de tipo básico de enfoque cuantitativo: se hace mención al enfoque cuantitativo porque se cuantifica los datos obtenidos al procesarlas para establecer la relación según el diseño que emplea el estudio³³.

Nivel de investigación: La investigación presenta un nivel descriptivo, cuando se enmarca a la observancia del fenómeno a analizar, y sobre todo cuando estas acciones se consideran para evaluar, relacionar, o direccionar el estudio de cada una de las dimensiones de las variables³².

4.2. Diseño muestral

Población

Estuvo conformada por los 120 pacientes que se atienden en una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021.

Muestra

El muestreo se dará mediante un no probabilístico dirigido, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión; lo que quiere decir que serán incluidos los pacientes que se atienden en la clínica dental sin excepción en el periodo del mes de enero a abril, y serán excluidos los pacientes anterior y posterior a la fecha indicada.

4.3. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos

Para la recolección de los datos se tomó en cuenta los criterio y rigores científicos de todo proceso de investigación³³, debido a que la investigación tiene

características descriptivas y relevantes, es necesario aplicar técnicas y herramientas para recopilar información sobre cada variable de investigación, como la satisfacción del paciente y la calidad de la atención odontológica.

Como técnica se empleó la encuesta: que son preguntas dirigidas a una muestra representativa de estudio³⁴ de pacientes que se atienden en una clínica dental del distrito de Manantay. Para su aplicación, es vital que se tenga en consideración el contexto por la pandemia, por lo que es necesario recurrir al formulario virtual "Google Forms". Se emplearon dos encuestas que fueron aplicadas, cada una de las cuales trataba variables con sus propias dimensiones; una encuesta denominada cuestionario de satisfacción de los pacientes y la otra encuesta denominada calidad de atención. Es preciso mencionar que los instrumentos que fueron empleados en la investigación ya pasaron por el rigor metodológico, en lo que respecta el nivel de satisfacción fue considerado de Fuentesrivera E. (2019) y en calidad de servicio fue considerado el instrumento empleado por Jesús F. (2017).

4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el análisis de datos de la información recolectada se apelará al procesamiento mediante la estadística descriptiva e inferencial y que para la sistematización la investigación empleará el software del SPSS última versión, en el que se evidenciará el resultado de las variables.

4.5. Aspectos éticos

Principios éticos; no constituyen en modo alguno reglas estrictas para la resolución de problemas específicos relacionados con las investigaciones; sin embargo, sirven como marco de referencia para buscar soluciones fundamentales coherentes y razonables a problemas éticos específicos³⁴. Por tanto, se respetará el aporte de los autores, referenciándolos mediante las normas Vancouver.

CAPITULO V

ANALISIS Y DISCUSIÓN

5.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO, TABLAS DE FRECUENCIA, GRÁFICOS.

Tabla 1

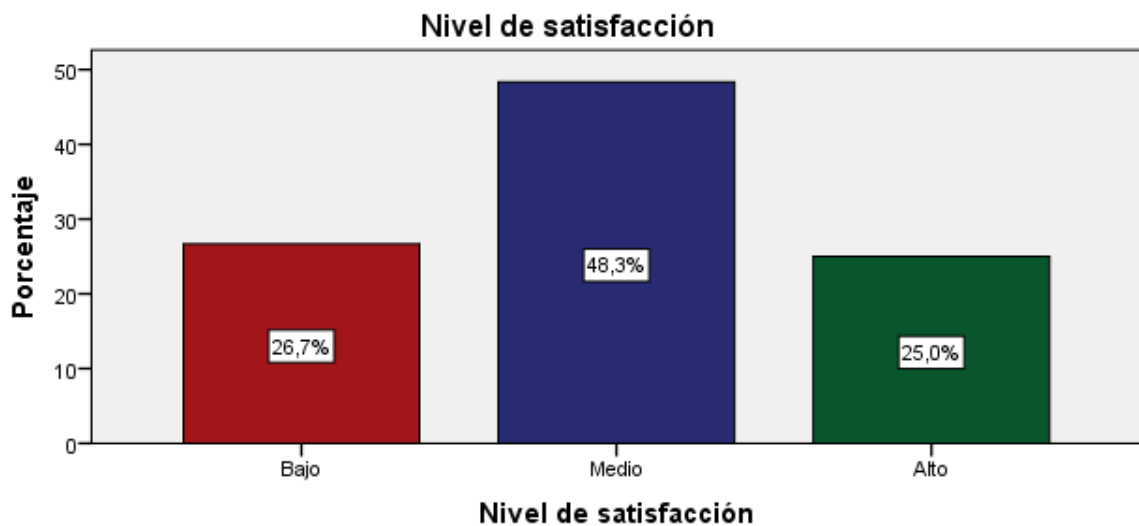
Resultados de la variable nivel de satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Bajo	32	26,7
Medio	58	48,3
Alto	30	25,0
Total	120	100,0

Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Figura 1:

Resultados de la variable nivel de satisfacción



Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Interpretación: En la tabla 1 y la figura 1, se puede notar en los resultados de la variable nivel de satisfacción con un porcentaje de 26,7 % con un nivel bajo, en

tanto que 25,0 % con nivel alto, y un significativo 48,3 % con nivel medio, lo que evidencia los resultados es que hay un mayor conglomerado en medio.

Tabla 2

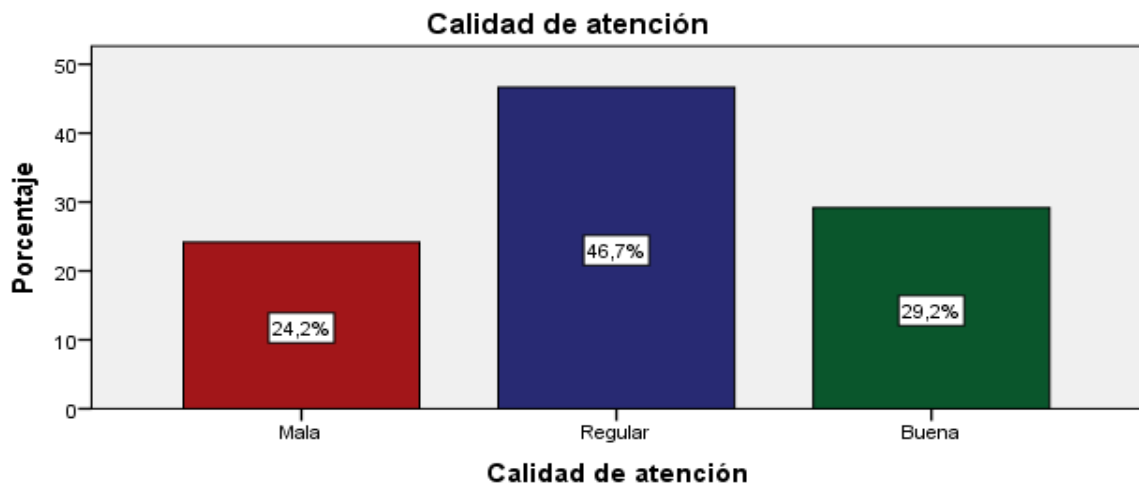
Resultados de la variable calidad de atención odontológica

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Mala	29	24,2
Regular	56	46,7
Buena	35	29,2
Total	120	100,0

Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Figura 2

Resultados de la variable calidad de atención odontológica



Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Interpretación: En la tabla 2 y la figura 2, se puede apreciar en los resultados de la variable calidad de atención odontológica con un porcentaje de 24,2 % con una calificación de mala, en tanto que la calificación de buena con un 29,2 %; también

existe un acumulado importante en la calificación de regular con un 46,7 %; lo que indica que un mayor porcentaje valora de regular.

Tabla 3

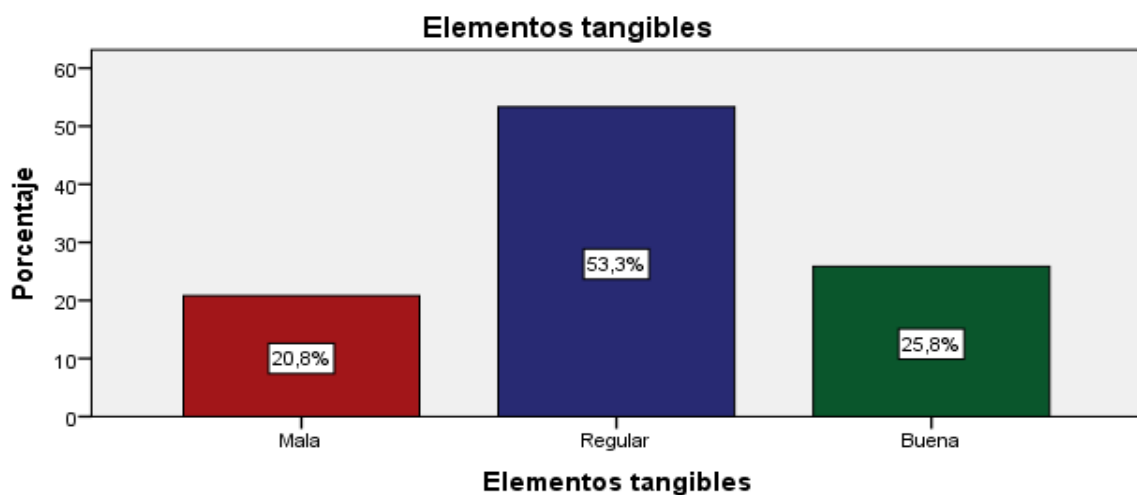
Resultados de la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención odontológica

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	25	20,8
	Regular	64	53,3
	Buena	31	25,8
	Total	120	100,0

Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Figura 3

Resultados de la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención odontológica



Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Interpretación: En la tabla 3 y la figura 3, se puede apreciar en los resultados de la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención odontológica que

un porcentaje de 20,8 % califica de mala la calidad de atención odontológica, en tanto que un 25,8 % califica de buena; y, un considerable 53,3 % califica de regular.

Tabla 4

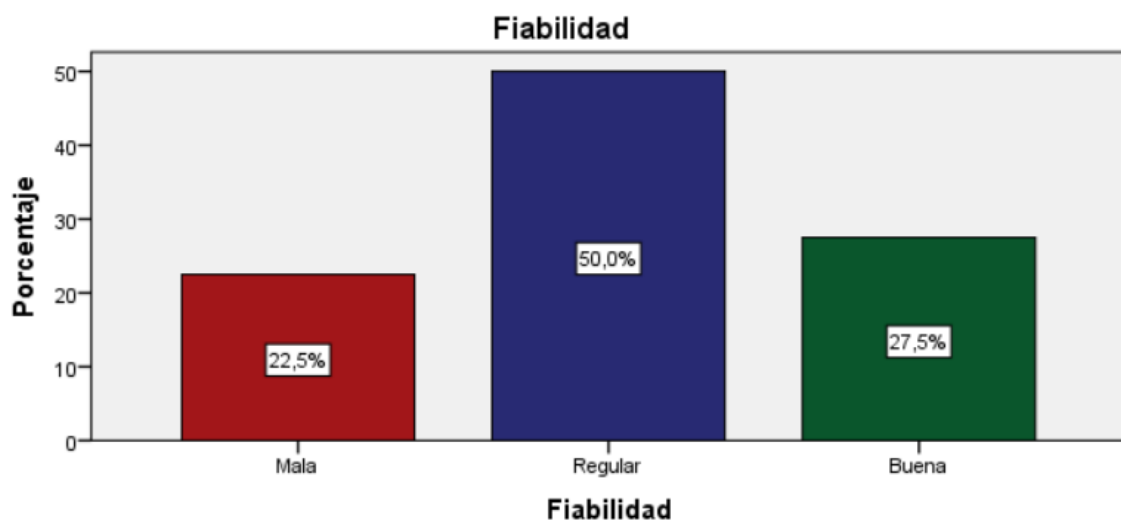
Resultados de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención odontológica

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	27	22,5
	Regular	60	50,0
	Buena	33	27,5
	Total	120	100,0

Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Figura 4

Resultados de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención odontológica



Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Interpretación: En la tabla 4 y la figura 4, se puede apreciar en los resultados de la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención odontológica que

un porcentaje de 20,8 % califica de mala la calidad de atención odontológica, en tanto que un 25,8 % califica de buena; y, un considerable 53,3 % califica de regular.

Tabla 5

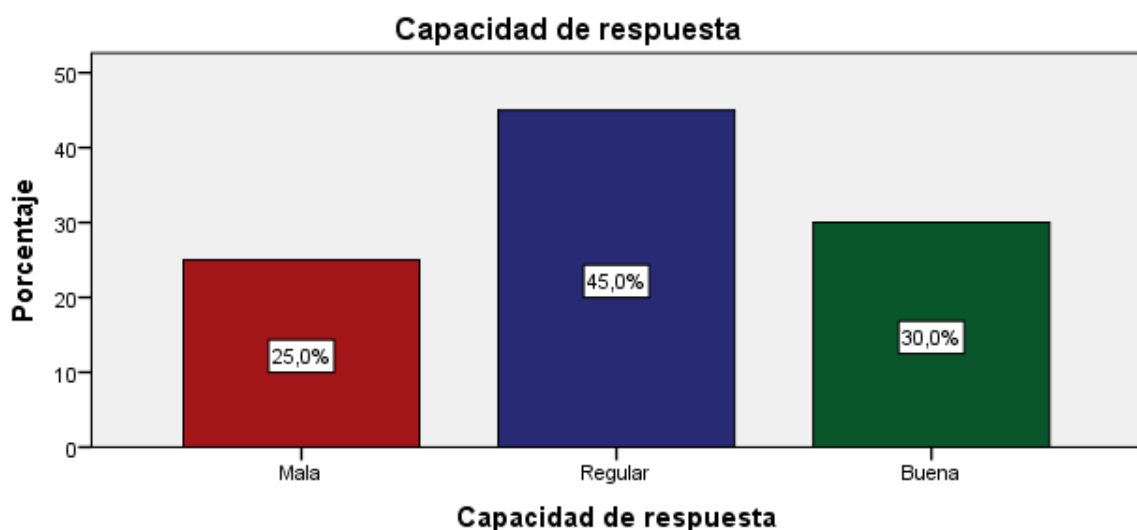
Resultados de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención odontológica

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	30	25,0
	Regular	54	45,0
	Buena	36	30,0
	Total	120	100,0

Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Figura 5

Resultados de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención odontológica



Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Interpretación: En la tabla 5 y la figura 5, se puede apreciar en los resultados de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención odontológica

que un porcentaje de 25,0 % califica de mala la calidad de atención odontológica, en tanto que un 30,0 % califica de buena; y, un consistente 45,0 % califica de.

Tabla 6

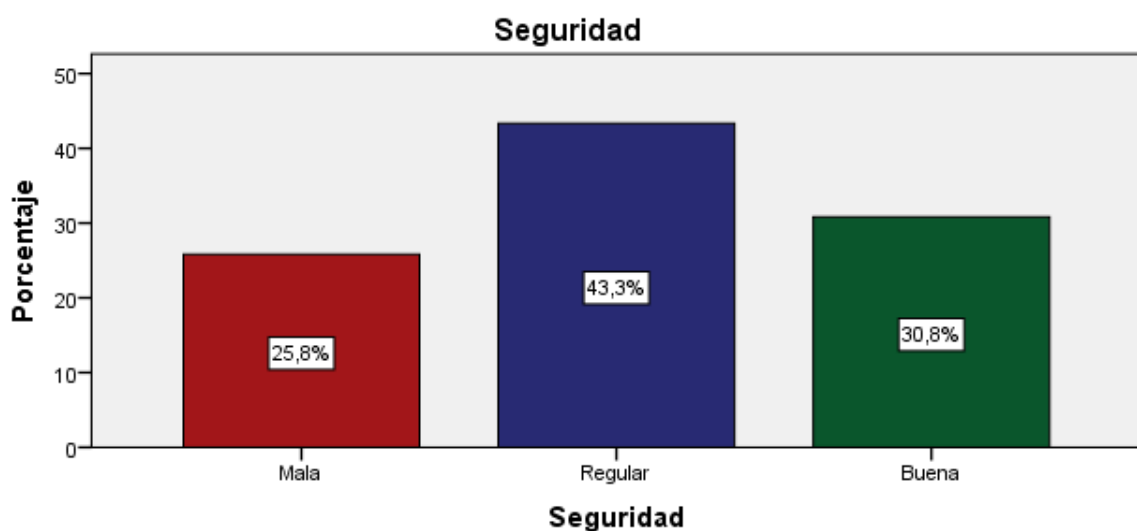
Resultados de la dimensión seguridad de respuesta de la variable calidad de atención odontológica

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	31	25,8
	Regular	52	43,3
	Buena	37	30,8
	Total	120	100,0

Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Figura 6

Resultados de la dimensión seguridad de respuesta de la variable calidad de atención odontológica



Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Interpretación: En la tabla 6 y la figura 6, se puede apreciar en los resultados de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención odontológica que un porcentaje de 25,8 % califica de mala la calidad de atención odontológica, en tanto que un 30,8 % califica de buena; y, un consistente 43,3 % califica de regular.

Tabla 7

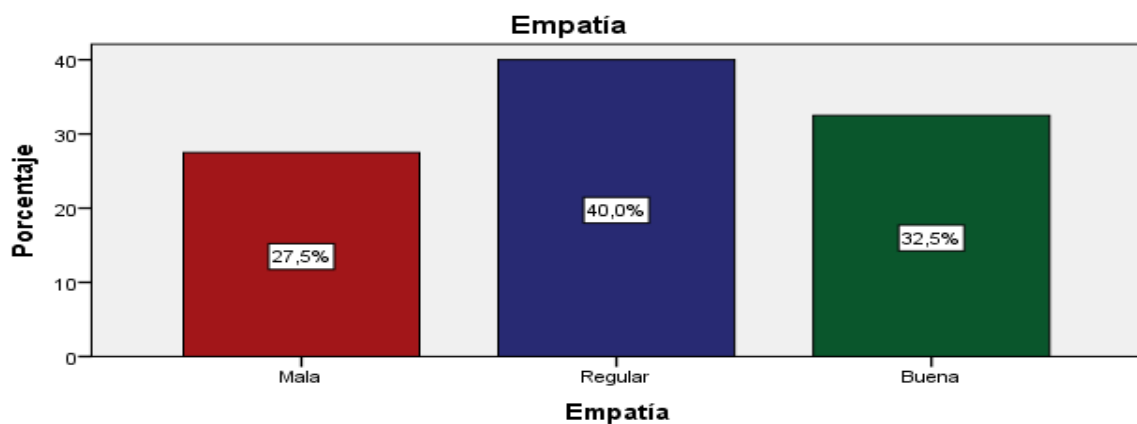
Resultados de la dimensión empatía de respuesta de la variable calidad de atención odontológica

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Mala	33	27,5
Regular	48	40,0
Buena	39	32,5
Total	120	100,0

Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Figura 7

Resultados de la dimensión empatía de respuesta de la variable calidad de atención odontológica



Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Interpretación: En la tabla 7 y la figura 7, se puede apreciar en los resultados de la dimensión empatía de la variable calidad de atención odontológica que un porcentaje de 27,5 % califica de mala empatía por parte de la clínica, en tanto que un 32,5 % califica de buena; y, un importante grupo de pacientes que hacen un 40,0 % califica de regular la empatía como parte de la calidad de atención odontológica.

5.2 Análisis inferencial

Tabla 8

Resultados de la prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de satisfacción	,243	120	,000
Calidad de atención	,236	120	,000
Elementos tangibles	,271	120	,000
Fiabilidad	,253	120	,000
Capacidad de respuesta	,227	120	,000
Seguridad	,218	120	,000
Empatía	,215	120	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Interpretación: Se puede observar en la Tabla 8 que se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov porque la población es mayor de 50; y el grado de significancia indica que el valor de la prueba no paramétrica es 0.00. Por lo tanto, la prueba de correlación utilizada para la inferencia es la Rho de Spearman.

Tabla 9

Resultados de la correlación de variables nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica

			Correlaciones	
			Nivel de satisfacción	Calidad de atención
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,861**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,861**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Interpretación: En la tabla 9 se tiene el resultado de las correlaciones de las variables nivel de satisfacción y calidad de atención, en el que se tiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,861 con una significancia bilateral de 0,00 lo que indica que, el nivel de satisfacción se relaciona con la calidad de atención odontológica en pacientes de la clínica dental.

Tabla 10

Resultados de la correlación de la variable nivel de satisfacción y la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención

			Correlaciones	
			Nivel de satisfacción	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,904**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,904**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Interpretación: En la tabla 10 se muestran los resultados de correlación de las dimensiones de elementos tangibles de las variables de satisfacción y las variables de calidad de la atención. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.904 y la significancia bilateral es 0.00, lo que indica que los elementos tangibles están relacionados con la satisfacción de los pacientes de la clínica dental.

Tabla 11

Resultados de la correlación de la variable nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención

Correlaciones			Nivel de satisfacción	Fiabilidad
		Coeficiente de correlación	1,000	,889**
	Nivel de satisfacción	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman		N	120	120
		Coeficiente de correlación	,889**	1,000
	Fiabilidad	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Interpretación: En la Tabla 11 se muestran los resultados de correlación de las dimensiones de elementos tangibles de las variables de satisfacción y las variables de calidad de la atención. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.889 y la significancia bilateral es 0.00, lo que indica que la confiabilidad y la satisfacción de los pacientes de la clínica dental.

Tabla 12

Resultados de la correlación de la variable nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención

Correlaciones			Nivel de satisfacción	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,879**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,879**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Interpretación: La Tabla 12 muestra los resultados de correlación entre las variables de satisfacción y las dimensiones de capacidad de respuesta de las variables de calidad de la atención, en las que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,879 y la significancia bilateral es de 0,00, lo que indica que la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente de la clínica dental.

Tabla 13

Resultados de la correlación de la variable nivel de satisfacción y la dimensión seguridad de la variable calidad de atención

Correlaciones			Nivel de satisfacción	Segurida d
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,897**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Seguridad	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,897**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Interpretación: En la tabla 13 se muestran los resultados de correlación entre las variables de satisfacción y las dimensiones de seguridad de las variables de calidad asistencial, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,897 y la significancia bilateral es de 0,00, lo que indica que la seguridad está relacionada con el nivel de satisfacción del paciente de la clínica dental.

Tabla 14

Resultados de la correlación de la variable nivel de satisfacción y la dimensión empatía de la variable calidad de atención

Correlaciones			Nivel de satisfacción	Empatía
		Coeficiente de correlación	1,000	,901**
	Nivel de satisfacción	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman		N	120	120
		Coeficiente de correlación	,901**	1,000
	Empatía	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: En base a resultados estadísticos. 03/04/21

Interpretación: En la tabla 14 se muestran los resultados de correlación entre la variable satisfacción y la dimensión de empatía de las variables de calidad de la atención. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.901 y la significancia bilateral es 0.00, lo que indica que la empatía está relacionada con el nivel de satisfacción del paciente en las clínicas dentales.

5.3 DISCUSIÓN

Los resultados evidencian la sistematización de la información recolectada, y se presenta según la estadística descriptiva e inferencial, donde se puede apreciar con respecto al objetivo general: determinar la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021, dicho objetivo se alcanza cuando el resultado de correlación entre las variables de acuerdo al coeficiente de relación de Rho de Spearman es de 0,861 estos resultados son observados de los 120 pacientes que participaron en el recojo de información como parte de la muestra poblacional; estos resultados guardan cierta coincidencia con el estudio presentado por Lora y Tirado², cuando un 97% de sus encuestados señalaron estar satisfechos con la calidad de atención recibida, por lo que el estudio concluye que hay relación entre la calidad de atención y la satisfacción al servicio que ofrecían los odontólogos.

Así también se tiene los resultados por dimensión: en la dimensión elementos tangibles existe una relación significativa de 0,904 según el coeficiente de Rho de Spearman; en la dimensión fiabilidad el coeficiente de relación es de 0,889 de Rho de Spearman; en la dimensión capacidad de respuesta se tiene la relación según el coeficiente de Rho de Spearman de 0,879; en la dimensión seguridad se obtuvo un resultado de coeficiente de relación con un valor de 0,901 según de Rho de Spearman; finalmente, en la dimensión empatía se presenta la relación según coeficiente de relación de Rho de Spearman. Estos resultados evidencian la relación significativa entre las dimensiones de la variable calidad de atención y la variable nivel de satisfacción de los pacientes, dichos resultados permiten contrastar y visibilizar la coincidencia con la investigación presentada por Mamami¹⁰ cuando en el estudio identifica el grado de satisfacción frente a la calidad de atención

odontológica recibida, que le permitió concluir que existe un alto grado de satisfacción en un 81.7%; también el resultado se puede contrastar con el estudio presentado por Jesús¹¹, cuando en su conclusión reconoce la relación entre satisfacción del usuario y la calidad de atención en un centro de salud con una frecuencia de elevada de 42.7% tal como el estudio lo evidencia en sus resultados; finalmente se considera el estudio presentado por Simbaña⁷, cuando en sus resultados identifica que el 68.83% están satisfechos de la calidad de atención odontológica, lo que le llevo a concluir que la calidad de atención repercutía en la satisfacción, con lo que se visibiliza las coincidencias con los estudios considerados en los antecedentes de la investigación.

CONCLUSIONES

Después de realizar la contrastación de los resultados en la discusión y en observancia de la situación metodológica de la hipótesis, la investigación presenta las siguientes conclusiones:

El nivel de satisfacción se relaciona significativamente con la calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021, con un coeficiente que permite identificar la relación entre las variables.

El nivel de satisfacción se relaciona significativamente con el aspecto elementos tangibles de calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021, indicando que los aspectos tangibles son valorados en la calidad de atención y que este se relaciona con la satisfacción.

El nivel de satisfacción se relaciona significativamente con el aspecto fiabilidad de calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021, la relación queda establecida que a mayor fiabilidad mayor será el nivel de satisfacción.

El nivel de satisfacción se relaciona significativamente con el aspecto capacidad de respuesta de calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021, la relación por tanto queda establecida ya que la capacidad de respuesta se ve de manifiesta en la calidad de atención, y este a su vez se relaciona significativamente en el nivel de satisfacción.

El nivel de satisfacción se relaciona significativamente con el aspecto dimensión seguridad de calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021, el coeficiente relación establece que la

satisfacción se visibiliza en la seguridad que pueda brindar el establecimiento como parte de la calidad atención.

El nivel de satisfacción se relaciona significativamente con el aspecto empatía de calidad de atención odontológica en los pacientes de una clínica dental del distrito de Manantay, Ucayali 2021: por tanto, se observa que la empatía se relaciona con el nivel de satisfacción, al ser considerada la posición del paciente al momento de la atención.

RECOMENDACIONES

Continuar con las acciones de fiscalización por parte de las autoridades locales, para garantizar una adecuada atención de los usuarios

Promover la habilitación de los profesionales de la salud oral mediante la observancia y monitoreo de las clínicas dentales que se ubican en el territorio.

A la clínica dental, tomar en consideración los resultados del nivel de satisfacción para optimizar la calidad de atención odontológica.

A los pacientes, manifestar el nivel de satisfacción en una expresión franca y sincera a los profesionales que brindan el servicio odontológico.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Vilca V. "Calidad de atención en el servicio de odontología, desde la percepción de usuario". Tesis para optar el título de cirujano dentista. Juliaca: Facultad de odontología Universidad andina Néstor Cáceres Velázquez. Perú; 2013.
2. Lora-Salgado I, Tirado-Amador L, Montoya-Mendoza JL, Simancas-Pallares MÁ. "Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia". Rev Nac Odontol. 2016;12(23):31-40. doi: 10.16925/od.v12i23.1378.
3. Cogayo J. "Percepción de la calidad de la atención odontológica Según el grado de satisfacción del usuario que acude a La clínica integral de la facultad de odontología de la Universidad central del ecuador durante el período Lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014". Tesis para optar el título de Odontóloga. Quito: Facultad de odontología Universidad Central del Ecuador, Ecuador; 2014.
4. Gonzalez R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga MA, Palomares P, Tijerina LS. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense, 2019, 4(suppl 1):76-78
5. Murillo A. y Morales C. "Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad de Cantón Junín, Ecuador". Revista San Gregorio, 2018, No.21, ENERO-MARZO (66-73), ISSN: 1390-7247; eISSN: 2528-7907
6. Ardila C & Murcia H. "Percepción del paciente en relación a la atención brindada por el estudiante de odontología en las clínicas de la facultad de la universidad de Cartagena". 2018. Recuperado el 05 de noviembre de 2020

de: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/6399/TESIS%20FISCAL%202018.pdf?sequence=1>

7. Manrique-Guzmán Jorge A, Manrique-Chávez Carolina B, Chávez-Reátegui Beatriz del C, Manrique-Chávez Jorge E. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. Rev. Estomatol. Herediana [Internet]. 2018 Jul [citado 2021 Jun 09]; 28(3): 185-194. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552018000300007&lng=es.
<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.20453/reh.v28i3.3396>
8. Atacho K. “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017, Universidad Cesar Vallejo”. Trujillo, Perú. 2018
9. Mamani A. “Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, MINSA, Puno 2017, Universidad Nacional del Altiplano”. Puno, Perú. 2017
10. Jesús H. “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud”. Universidad César Vallejo. Perú. 2017.
11. Torres, G. y León, R. “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de una clínica dental docente peruana”. Rev Estomatol Herediana. 2015 Abr-Jun;25(2):122-132.
12. Iglesias, M. S., Arencibia García, E., & Labrador Falero, D. M. “Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica”. Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Rio, 2. 2018

13. M, C. J., & Eugene, N. "Neonatal intensive care: satisfaction measured from a parents perspective". American Academy of Pediatrics, 336-352. 2008
14. Dávila, H. (s.f.). "Satisfacción del usuario Universidad de Callao. Satisfacción del usuario Universidad de Callao". Universidad de Callao. Callao, Perú. 2016
15. Vallejo M. "Evaluación de la calidad de atención en el servicio de odontología por los clientes internos y externos en el área de salud N°6 La Libertad perteneciente al distrito metropolitano de Quito durante los meses de abril, mayo y junio del 2013". Universidad Central del Ecuador. 2014
16. Levin, R. "Measuring patient satisfaction". J Am Dent Assoc., 362-363. 2005
17. Zelada, A. E. "Satisfacción del paciente con la Atención Odontológica en la Clínica Estomatológica de la Universidad Nacional De Trujillo". Trujillo, Trujillo, Perú. 2013
18. Atalaya M. "La satisfacción en los estudiantes Universidad Mayor de San Marcos Facultad de Ciencias Administrativas". Lima, Perú. 1998
19. Koontz, H. y Weihrich, H. "Elementos de Administración: un enfoque internacional y de innovación". Octava edición. McGraw-Hill/Interamericana editores, México. 2013
20. Herrera Alania O. "Estudio Descriptivo Sobre Los Factores Asociados A La Calidad De Atención En El Servicio De Emergencia Hospital Sergio E. Bernaldes 2015". Tesis – Post Grado. Perú: Universidad San Martin De Porres, Medicina; 2015.
21. Bermúdez I., Delgado I. "Valoración de la calidad en la atención odontológica brindada por los estudiantes de cirugía oral III a usuarios externos de la UNAN-Managua, durante el período de septiembre a octubre del 2015".

- Tesis para optar título profesional de cirujano dentista. Nicaragua: Carrera de odontología Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua; 2015.
22. Trejo C. “Nivel de satisfacción de pacientes adultos del seguro integral de salud que acuden al departamento de odontoestomatología del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. Lima – Perú. 2016”. Tesis para optar el título profesional de cirujano dentista. Perú: Escuela Académico Profesional de Odontología. Lima; 2016.
23. Andonaire J. “Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital regional II - 2 de Tumbes, 2015”. Tesis – post grado. Perú: Universidad Autónoma de Ica, Facultad de ciencias de la salud; 2015.
24. Balarezo G. “Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la universidad de las américas”. Tesis para optar el título de odontóloga. Ecuador: Facultad de odontología Universidad Nacional del Altiplano. Ecuador; 2016.
25. Zeithman, Valerie A. y Bitner, J. “Marketing de servicio”. 2da Edición, Editorial, Fic Graw Hill Interamericana. 2002
26. Farfán Machaco, Y. “La fiabilidad”. Editorial moderna, Cusco - Perú. 2007
27. Parasuraman, Z. “Investigación Calidad de Atención Percibida”. 1998
28. Castillo Morales, E. “Marketing de servicios”. Profesor de la universidad del BÍO-BÍO de Chile. 2005
29. Organización Mundial de la Salud/Organización Panamericana de la Salud. “Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención

- sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente”. 27a Conferencia Sanitaria Panamericana 59a Sesión del Comité Regional, Washington, D.C. 2007
30. Fernandez, I, López-Pérez, B.; Marquez, M. “Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión”. Rev. Anales de Psicología 24 (2): 284-298. Universidad Autónoma de Madrid. 2008
31. Fuentesriversa, E. “Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el año 2017”. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú. 2019
32. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio M. “Metodología de la Investigación”. México DF: McGRAW - HILL. 2014.
33. Hernandez, R. Méndez, S. Mendoza, C. Cuevas, A. “Fundamentos de investigación” (1ra Ed.) México: Mc Graw-Hill. 2017

ANEXOS

ANEXO N° 1



CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN

Apreciado encuestado: Este instrumento contiene ítems relacionados la satisfacción de los pacientes. Es importante que lea atentamente, y marque la alternativa observando el comportamiento y las características de la satisfacción que debe tener como paciente odontológico.

Responde, marcando con una "X" en el espacio correspondiente.

Completamente insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Ni satisfecho ni insatisfecho	3
Satisfecho	4
Completamente satisfecho	5

Dimensión 1: Validez	1	2	3	4	5
1. La atención se realiza respetando la fecha y hora que le asignan al usuario para citas odontológicas					
2. El registro de datos de información se realizó sin errores.					
3. El tiempo de espera desde que llega a la institución hasta que lo atienden es el adecuado					
4. Las instalaciones, pasillos y servicios higiénicos; le permite circulación rápida.					
5. El servicio le brinda una atención confiable y segura.					
D 2: Confiabilidad	1	2	3	4	5
6. La consulta con el odontólogo se realiza en el horario programado.					
7. El tiempo de espera es el adecuado para recibir efectivamente la atención odontológica.					
8. Cuenta con la calidad de atención de los odontólogos en la Posta de Salud.					
9. El servicio de odontología le ayuda a resolver sus problemas.					
10. El servicio cuenta con medios y facilidades para brindar satisfacción en la atención odontológica.					
D 3: Lealtad	1	2	3	4	5
11. El servicio le otorga facilidades para brindar interconsultas con los otros consultorios.					
12. Se siente con satisfacción global del servicio de odontología de la Posta de Salud.					
13. La Posta de Salud cuenta con señalizaciones que orienten a los usuarios al servicio de odontología.					
14. Me siento conforme con el trato del personal administrativo que me ha atendido.					
15. Cuenta con la comodidad y cantidad de asientos en la sala de espera.					

Fuente: El cuestionario SERVQHOS fue elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado por Barragán y Manrique, modificado para odontología por Fuentesrivera, E. (2019)

ANEXO N° 2



CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Apreciado encuestado: Este instrumento contiene ítems relacionados la calidad de atención odontológica. Es importante que lea atentamente, y marque la alternativa observando el comportamiento y las características de la calidad de atención que debe tener como paciente odontológico.

Responde, marcando con una "X" en el espacio correspondiente.

Completamente insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Ni satisfecho ni insatisfecho	3
Satisfecho	4
Completamente satisfecho	5

Dimensión 1: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1. El consultorio dental del centro de salud es agradable.					
2. El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					
3. El personal de salud del centro suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)					
4. El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)					
5. El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.					
6. El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)					
7. El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.					
D 2: Fiabilidad	1	2	3	4	5
8. La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.					
9. La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada					
10. La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.					
11. Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.					
12. La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista.					
13. El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.					
D 3: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
14. El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
15. El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.					
16. El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.					
17. Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.					
18. Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.					

D 4: Seguridad	1	2	3	4	5
19. Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de la necesidad de los usuarios					
20. El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.					
21. Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.					
22. Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)					
23. Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes					
D 5: Empatía	1	2	3	4	5
24. En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.					
25. El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
26. El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.					
27. Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia					
28. Consideras que, durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad					
29. Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas					
30. Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					

Fuente: Instrumento adecuado de la investigación realizada por Jesús, F. (2017)

Anexo 3

RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

A. Fiabilidad del instrumento de la variable Nivel de satisfacción

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	18	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	18	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,93	,93	15

B. Fiabilidad del instrumento de la variable calidad de atención odontológica

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	18	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	18	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,96	,96	30

Anexo 4

Solicitud de aplicación de investigación

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Solicito: permiso para realizar un trabajo de investigación

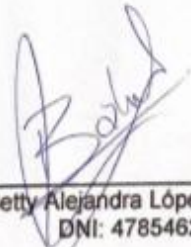
Srta. Michelle Zegarra Pacaya
Gerente de la clínica Dental Care Pucallpa E.I.R.L.


Yo, Betty Alejandra López Ugarte, identificada con DNI N° 47854627 con domicilio en Av Shirambari Mz. C Lt. 5, distrito de Yarinacocha, ante usted respetuosamente me presentó y expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de ESTOMATOLOGÍA en la Universidad Alas Peruanas, solicito a usted permiso para realizar un trabajo de investigación en su clínica dental con el propósito de recoger información sobre *"NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LOS PACIENTES DE UNA CLÍNICA DENTAL DEL DISTRITO DE MANANTAY, UCAYALI 2021"* y de esta manera determinar si existe relación entre nivel de satisfacción y calidad de atención, y que todo el proceso de recolección de información se realizará respetando las normas de bioseguridad.


Por lo expuesto, ruego a usted muy gentilmente a acceder a mi solicitud.

Pucallpa, 26 de marzo de 2021


Betty Alejandra López Ugarte
DNI: 47854627



Recibido 07-04-2021.
Cristy Michelle Zegarra Pacaya



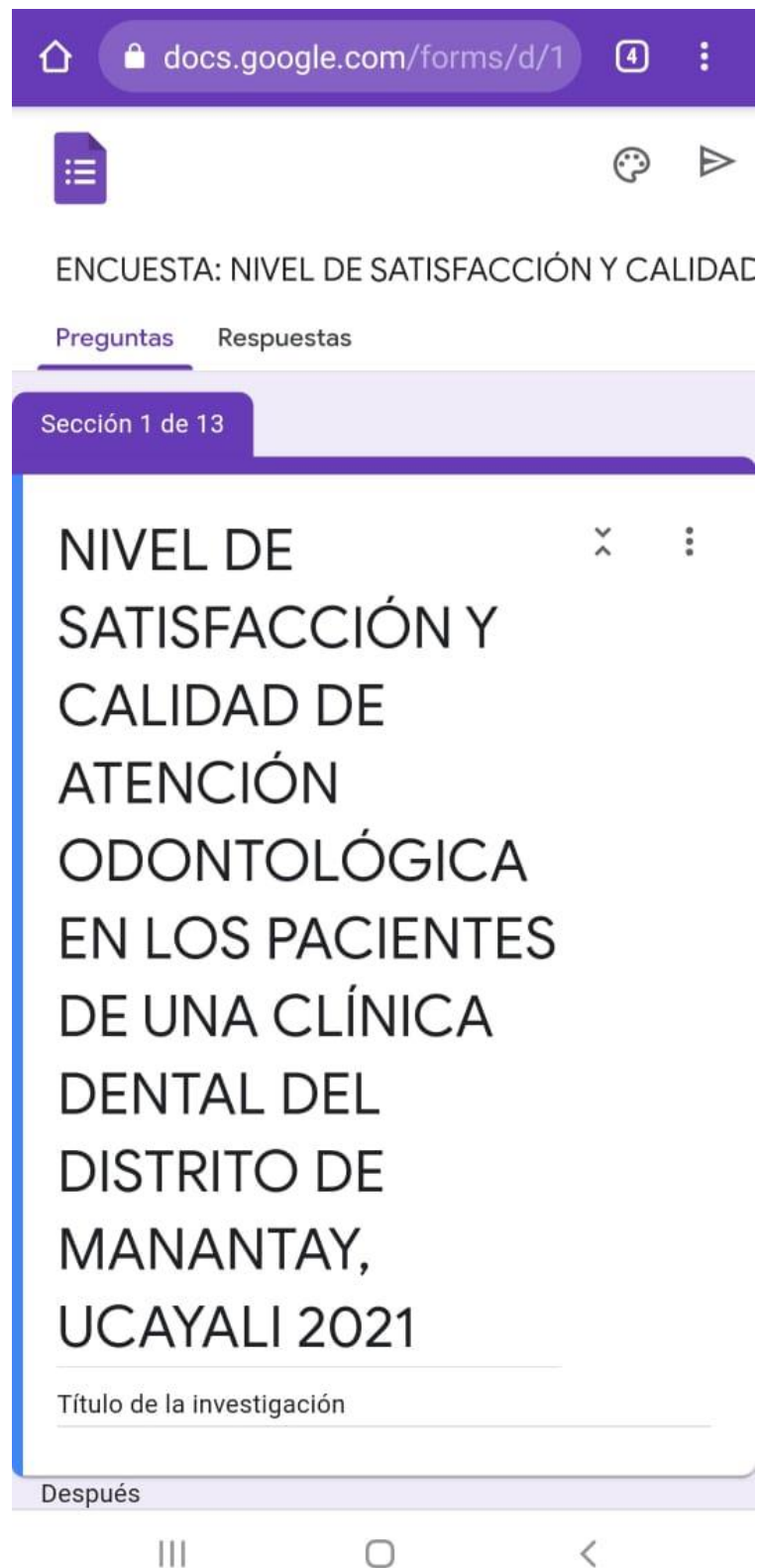
Anexo 5

Constancia de aplicación de instrumentos



Anexo 6

Evidencias fotográficas



09:32



Editar










Chats

Q Buscar

Listas de difusión

Crear grupo

-  **+51974891427** 09:29
✓ <https://docs.google.com/forms/d/1ZtF1QEBeNz5Fx2j5i2nKJ7VwPMkxw...>
-  **+51957417687** 09:29
✓ <https://docs.google.com/forms/d/1ZtF1QEBeNz5Fx2j5i2nKJ7VwPMkxw...>
-  **+51 972 836 953** 09:29
✓ <https://docs.google.com/forms/d/1ZtF1QEBeNz5Fx2j5i2nKJ7VwPMkxw...>
-  **+51995063220** 09:29
✓ <https://docs.google.com/forms/d/1ZtF1QEBeNz5Fx2j5i2nKJ7VwPMkxw...>
-  **+51958478522** 09:29
✓ <https://docs.google.com/forms/d/1ZtF1QEBeNz5Fx2j5i2nKJ7VwPMkxw...>
-  **+51944033804** 09:28
✓ <https://docs.google.com/forms/d/1ZtF1QEBeNz5Fx2j5i2nKJ7VwPMkxw...>
-  **+51991243723** 09:28
✓ <https://docs.google.com/forms/d/1ZtF1QEBeNz5Fx2j5i2nKJ7VwPMkxw...>



Estados



Llamadas



Cámara



Chats



Configuración

09:40



Editar

Chats



Listas de difusión

Crear grupo



+51960780253

09:40

✓✓ <https://docs.google.com/forms/d/1ZtF1QEBenZ5Fx2j5i2nKJ7VwPMkxw...>



+51999914194

09:39

✓✓ <https://docs.google.com/forms/d/1ZtF1QEBenZ5Fx2j5i2nKJ7VwPMkxw...>



+51992291729

09:28

✓✓ <https://docs.google.com/forms/d/1ZtF1QEBenZ5Fx2j5i2nKJ7VwPMkxw...>



+51995091120

09:28

✓✓ <https://docs.google.com/forms/d/1ZtF1QEBenZ5Fx2j5i2nKJ7VwPMkxw...>



+51976308459

09:28

✓✓ <https://docs.google.com/forms/d/1ZtF1QEBenZ5Fx2j5i2nKJ7VwPMkxw...>





